



## การพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Process Improvement)

### หลักการและเหตุผล :

หัวใจหลักที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในโลกธุรกิจได้ คือ การพัฒนากระบวนการทำงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- Time (เวลา)
- Quality (คุณภาพ)
- Cost (ต้นทุน)

การพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Process Improvement) แก่นสำคัญอยู่บนพื้นฐาน Kaizen Mind อันเป็นจิตวิญญาณที่เป็นรากฐานสำคัญในวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในการทำงาน (Operational Excellence) โดย Kaizen Mind ประกอบด้วย

- Kaizen Mind#1 : PDCA
- Kaizen Mind#1 : Customer Focused
- Kaizen Mind#2 : Fact Based
- Kaizen Mind#3 : Process Oriented

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในมิติของคุณภาพงานในด้าน Time, Quality และ Cost
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแก่นสำคัญในการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Kaizen Mind)
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเทคนิคการพัฒนาระบบการทำงานไปประยุกต์ใช้ในพัฒนางานของตนเองได้

กลุ่มเป้าหมาย : พนักงานระดับ Supervisor จำนวน 30 ท่าน

## เนื้อหาการฝึกอบรม :

1. ความเข้าใจในเรื่องมิติคุณภาพงานในด้าน Time, Quality และ Cost
2. แก่นสำคัญการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Kaizen Mind) ได้แก่ PDCA, Customer Focused, Fact Based, Process Oriented
3. เทคนิคการพัฒนาระบบการทำงาน “ECRS”

## วิธีการฝึกอบรม :

1. Workshop and Case Study 60%
2. บรรยาย 40%

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 1 วัน (09:00-16:00 น.)

วิทยากร : อาจารย์บุญเลิศ คณาชนสาร

## ตารางเวลาการฝึกอบรม : การพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Process Improvement)

เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม	วิธีการฝึกอบรม
09:00 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มิติคุณภาพในงาน Time, Quality และ Cost</li> <li>- Kaizen Mind #1: PDCA</li> <li>- Kaizen Mind #2 : Customer Focused</li> </ul>	บรรยาย
10:30 – 10:45	Coffee Break	
10:45 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้านอก และลูกค้าภายใน</li> <li>- Voice of Customer (เสียงของลูกค้า)</li> <li>- Workshop 1 : ฝึกระดมสมองเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานจากข้อร้องเรียนของลูกค้า</li> </ul>	บรรยาย Workshop
12:00 – 13:00	Lunch Break	
13:00 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kaizen Mind#3 : Fact Based</li> <li>- Kaizen Mind#4 : Process Oriented</li> <li>- Case Study 1 : ฝึกระดมสมองเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานจาก VDO “Bambino”</li> </ul>	บรรยาย / Case Study
14:30 – 14:45	Coffee Break	
14:45 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เทคนิคในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยแนวคิด “ECRS”                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● E – Eliminate</li> <li>● C – Combine</li> <li>● R – Rearrange</li> <li>● S – Simplify</li> </ul> </li> <li>- Workshop 2 : ฝึกใช้แนวคิด “ECRS” ในการพัฒนากระบวนการทำงาน</li> </ul>	บรรยาย / Workshop
16:00 – 16:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปประเด็นที่ได้รับจากการฝึกอบรม</li> </ul>	